

# Plan d'action

concernant les personnes handicapées



2007-2008

Québec



**Plan d'action**  
**concernant les personnes handicapées**

**2007-2008**

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé  
dans le seul but d'alléger le texte.

ISBN 978-2-550-49231-3

ISBN 978-2-550-49232-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

Gouvernement du Québec, 2007

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction, même partielles, sont interdites  
sans l'autorisation de Revenu Québec.

## Mot de la sous-ministre

J'ai le plaisir de présenter le plan d'action 2007-2008 de Revenu Québec concernant les personnes handicapées. L'adoption de ce plan démontre l'importance que Revenu Québec accorde à l'accessibilité des services à tous les citoyens et citoyennes.

L'orientation principale du *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2007-2008* consiste à poursuivre les travaux qui permettront d'approfondir notre connaissance des besoins des personnes handicapées et de définir les solutions optimales pour réduire le nombre d'obstacles déterminés. Ce plan s'adresse d'abord à la clientèle handicapée qui, en toute équité, doit jouir du même accès aux services offerts que le reste de la clientèle. Il concerne également notre personnel handicapé, pour qui la suppression des obstacles conduira à sa pleine participation aux activités de Revenu Québec et à l'accomplissement de ses tâches.

L'année 2007-2008 sera déterminante pour atteindre notre principal objectif, soit la consolidation de notre connaissance des préoccupations des personnes handicapées. Cet objectif permettra de mettre en place des solutions qui contribueront à la réduction du nombre, voire à la suppression, d'obstacles que peuvent rencontrer notre clientèle dans ses communications avec Revenu Québec et notre personnel dans l'accomplissement de ses tâches.

La sous-ministre du Revenu,



Diane Jean

Québec, mars 2007

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Planification, rédaction, approbation, mise en œuvre et suivi du plan d'action ...</b>	<b>6</b>
<b>2. Présentation de Revenu Québec .....</b>	<b>6</b>
2.1. Évolution des responsabilités et des activités.....	6
2.2. Mission .....	7
2.3. Clientèle.....	7
2.4. Structure organisationnelle.....	8
2.5. Bureaux .....	8
2.6. Ressources humaines.....	8
<b>3. Résultats préliminaires liés aux actions prévues pour 2006-2007 .....</b>	<b>9</b>
3.1. Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement.....	9
3.2. Pour le personnel .....	11
3.3. Pour la clientèle .....	12
<b>4. Résultats liés à la déclaration de services.....</b>	<b>14</b>
<b>5. Résultats liés aux plaintes .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Obstacles.....</b>	<b>15</b>
6.1. Pour le personnel .....	15
6.2. Pour la clientèle .....	15
<b>7. Actions prévues pour 2007-2008.....</b>	<b>16</b>
7.1. Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement.....	16
7.2. Pour le personnel .....	16
7.3. Pour la clientèle .....	16
<b>Annexe 1</b> Bilan des mesures imposées par la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> et les autres actions prévues par le gouvernement .....	<b>17</b>
<b>Annexe 2</b> Bilan des mesures d'adaptation pour le personnel.....	<b>18</b>
<b>Annexe 3</b> Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle.....	<b>20</b>
<b>Annexe 4</b> Bureaux de Revenu Québec accueillant régulièrement la clientèle.....	<b>23</b>
<b>Annexe 5</b> Bureaux de Revenu Québec accessibles seulement au personnel.....	<b>24</b>
<b>Annexe 6</b> Grille de données concernant les équipements en place.....	<b>25</b>

---



## Introduction

L'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* édicte que les ministères et organismes de 50 employés et plus doivent produire et rendre public un plan d'action annuel concernant les personnes handicapées. Le plan d'action doit établir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions du ministère ou de l'organisme et décrire les mesures prises au cours de l'année qui débute dans le but de réduire le nombre de ces obstacles. Ce plan doit être produit et rendu public annuellement.

C'est dans ce contexte que Revenu Québec rendait public, le 16 décembre 2005, son premier plan d'action. D'une durée exceptionnelle de 15 mois, il couvrait la période du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 mars 2007. En rajustant la période couverte par son plan d'action en fonction de son année financière, Revenu Québec s'assure d'une plus grande efficacité et d'une meilleure efficience en intégrant les travaux de planification et de reddition de comptes aux processus et aux mécanismes éprouvés déjà en place. Selon l'Office des personnes handicapées du Québec, cette façon de faire est compatible avec l'objectif poursuivi par l'article 61.1 de la Loi. Par conséquent, Revenu Québec produira, à compter de l'année 2007-2008, un plan d'action couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

Cependant, compte tenu du fait que le plan d'action doit être rédigé, approuvé et rendu public au plus tard le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, la reddition de comptes exigée dans ce plan ne peut être que partielle.

Toutefois, en procédant à l'intégration des travaux de planification et de reddition de comptes, Revenu Québec a également joint le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2006-2007* à son plan d'action annuel 2006-2007, prévu par la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi, le prochain rapport annuel de gestion comprendra une reddition de comptes sommaire, au 31 mars 2007, relative au plan d'action 2006-2007. Il en sera ainsi pour les années suivantes.

Le présent plan d'action couvre donc la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008. Le portrait de l'organisation est dressé au 28 février 2007, tandis que les résultats présentés sont ceux réalisés pour la période se terminant le 31 décembre 2006.

De plus, des bilans des mesures imposées par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et les autres actions prévues par le gouvernement, des mesures d'adaptation pour le personnel et des mesures d'adaptation pour la clientèle sont présentés aux annexes 1, 2 et 3, au 31 décembre 2006. Ces bilans dressent la situation globale des mesures déjà en place au moment de rendre public le premier plan d'action, des mesures réalisées depuis et des mesures en cours de réalisation au moment de la rédaction du présent plan d'action.

## **1. Planification, rédaction, approbation, mise en œuvre et suivi du plan d'action**

La responsabilité d'assurer la planification, la rédaction, l'approbation, la mise en œuvre et le suivi du plan d'action concernant les personnes handicapées est confiée à la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche. Afin d'en assurer la cohérence, la coordination du plan d'action, des services aux personnes handicapées et du Comité d'amélioration des services de Revenu Québec est assumée par la même personne.

Le Comité d'amélioration des services agit, entre autres, à titre de comité directeur du plan d'action et constitue le premier palier d'approbation. Ce comité est composé de gestionnaires provenant de toutes les directions générales et de trois unités administratives de Revenu Québec.

Le document de suivi assurant la reddition de comptes organisationnelle, qui est notamment utilisé pour la production du rapport annuel de gestion, inclut tous les éléments du plan d'action. Ce document de suivi est produit trois fois par année, soit pour les périodes du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre, du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre et du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. Le suivi du plan d'action est effectué au moyen de ce document.

Le Comité de direction, composé de la sous-ministre et des six sous-ministres adjoints, approuve officiellement le plan d'action concernant les personnes handicapées.

## **2. Présentation de Revenu Québec**

Comme mentionné précédemment, le portrait de Revenu Québec est dressé en date du 28 février 2007. Toutefois, les modifications prévues à ce jour sont mentionnées dans le texte.

### **2.1. Évolution des responsabilités et des activités**

Depuis la parution de son premier plan d'action concernant les personnes handicapées, le 16 décembre 2005, Revenu Québec a vu ses responsabilités et ses activités évoluer rapidement.

La *Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives*, adoptée le 14 décembre 2005, a notamment eu pour effet de transférer l'administration provisoire des biens non réclamés au ministre du Revenu, le 1<sup>er</sup> avril 2006. Cette responsabilité était auparavant confiée au Curateur public du Québec.

Le 25 janvier 2006, le gouvernement du Québec a décrété le transfert des responsabilités du Registraire des entreprises à Revenu Québec. Depuis, le ministre du Revenu est chargé de l'application de la *Loi sur le registraire des entreprises* et de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*.

La *Loi modifiant la loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives*, adoptée le 6 décembre 2006, prévoit notamment l'abolition du Registraire

des entreprises en tant qu'organisme. Ainsi, au 1<sup>er</sup> avril 2007, les activités du Registraire des entreprises seront intégrées à celles de Revenu Québec.

Revenu Québec a, au cours de la dernière année, consacré des efforts importants à la mise en place des nouvelles activités liées à l'administration provisoire des biens non réclamés. L'année à venir permettra de consolider ces nouvelles activités et d'assurer l'intégration des activités du Registraire des entreprises.

Ces nouvelles responsabilités ont pour effet de modifier la relation que Revenu Québec entretient avec sa clientèle, ainsi que sa mission et ses champs d'intervention.

## **2.2. Mission**

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Il perçoit plus de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Sa mission est

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances ;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, au 1<sup>er</sup> avril 2007, la mission de Revenu Québec comprendra des responsabilités qui étaient auparavant confiée au Registraire des entreprises.

## **2.3. Clientèle**

Les différents domaines d'intervention de Revenu Québec expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux, la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires ainsi que celle des biens non réclamés. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés ainsi que les mandataires qui assurent la perception des taxes et des retenues à la source de même que leur remise au gouvernement.



## **2.4. Structure organisationnelle**

Au 28 février 2007, Revenu Québec compte six directions générales ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre.

Afin de favoriser l'efficacité des activités des services à la clientèle, la structure de Revenu Québec est organisée par clientèles. Cette structure se reflète également dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises.

La structure organisationnelle sera modifiée, au 1<sup>er</sup> avril 2007, pour refléter la prise en charge des activités du Registraire des entreprises.

## **2.5. Bureaux**

Au 28 février 2007, Revenu Québec compte

- 21 bureaux accueillant régulièrement la clientèle (voir l'annexe 4) ;
- 10 bureaux accessibles uniquement au personnel (voir l'annexe 5).

L'ajout d'un bureau accessible uniquement au personnel est prévu au 1<sup>er</sup> avril 2007.

## **2.6. Ressources humaines**

Au 28 février 2007, Revenu Québec compte 10 066 employés, soit 7 298 employés permanents, 2 725 employés occasionnels et 43 étudiants, incluant les étudiants stagiaires. Toutefois, en période de pointe, plus de 10 500 employés travaillent à Revenu Québec.

Parmi ces effectifs, 143 personnes ont déclaré vivre avec un handicap, soit 95 employés permanents, incluant les temporaires, et 48 employés occasionnels. En tenant compte uniquement des employés permanents et temporaires, le pourcentage de représentativité est de 1,3 %, ce qui représente une augmentation de 31 employés handicapés par rapport au 30 novembre 2005, pour une variation de 0,44 %. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les personnes qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

## Représentativité des personnes déclarant un handicap

Au 26 février 2007				Au 30 novembre 2005			
Permanents <sup>1</sup>	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)	Permanents	Occasionnels	Total	Pourcentage (permanents)
95	48	143	1,3 %	64	25	89	0,86 %

Des travaux ont été entrepris auprès du Secrétariat du Conseil du trésor afin de permettre aux employés qui désirent apporter un correctif à leur dossier de s'identifier comme membres de groupes cibles. Ainsi, un employé handicapé qui ne s'est pas identifié comme tel à son entrée en fonction ou un employé qui a acquis, en cours d'emploi, une déficience entraînant une incapacité persistante et significative et qui est sujet à éprouver des difficultés dans la réalisation de ses fonctions a pu faire corriger son dossier. L'opération de mise à jour de l'information a eu lieu au cours du mois de janvier 2007.

### 3. Résultats préliminaires liés aux actions prévues pour 2006-2007

Au moment de la rédaction du présent plan d'action, les résultats disponibles portent sur la période se terminant le 31 décembre 2006. Toutefois, les résultats au 31 mars 2007 seront sommairement présentés dans le prochain rapport annuel de gestion de Revenu Québec.

Pour plus d'information, il est possible de consulter les bilans des mesures imposées par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et les autres actions prévues par le gouvernement, des mesures d'adaptation pour le personnel et des mesures d'adaptation pour la clientèle, présentés aux annexes 1, 2 et 3, au 31 décembre 2006. Ces bilans dressent la situation globale des mesures déjà en place au moment de rendre public le premier plan d'action, des mesures réalisées depuis et des mesures en cours de réalisation au moment de la rédaction du présent plan d'action.

#### 3.1. Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement

Revenu Québec s'engage à mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard.

Revenu Québec a désigné le coordonnateur du plan d'action et des services aux personnes handicapées et a tenu informé l'Office des personnes handicapées du Québec de tout changement à ce sujet.

---

1. Incluant les employés temporaires.

Revenu Québec a été interpellé par le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de commenter un projet de politique gouvernementale. Revenu Québec a répondu à la demande dans le délai imparti. La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* est entrée en vigueur le 17 décembre 2006. Revenu Québec souscrit aux orientations contenues dans cette politique et assure son entière collaboration relativement à sa mise en œuvre au sein de l'organisation.

Cette mesure est reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.**

La table de travail interministérielle sur les services d'interprétation, sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec, a formé des sous-comités de travail pour statuer, notamment, sur la formation, la gestion et l'organisation des services d'un interprète pour les personnes sourdes ou malentendantes. Revenu Québec poursuit sa collaboration à la table de travail selon les besoins exprimés par l'Office.

Cette mesure est reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.**

En ce qui concerne le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, voici ce qui a été fait :

- en 2005-2006, un projet a été approuvé et une personne handicapée a participé à un stage ;
- en 2006-2007, deux projets ont été présentés et approuvés. Une personne handicapée est en cours d'emploi et une autre commencera son stage en avril 2007.

Revenu Québec reconnaît l'importance de favoriser la représentation des personnes handicapées et poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs du plan d'embauche du gouvernement du Québec pour ces personnes.

Cette action est réalisée en continu et reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à mettre en place un processus de suivi du plan d'action.**

Le suivi du plan d'action est assuré par les mécanismes de reddition de comptes déjà en place à Revenu Québec. Le Comité de direction et le Comité d'amélioration des services suivent la progression des mesures planifiées au moyen du document de suivi organisationnel produit trois fois par année, soit pour les périodes du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre, du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre et du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars. De plus, chaque direction générale assure son propre suivi des actions qu'elle doit réaliser.

L'évolution de cette mesure dépendra des transformations qui découleront de la révision des mécanismes de planification et de reddition de comptes. Pour l'instant, aucune modification n'est prévue.

Cette mesure est réalisée et le processus de suivi se poursuit.

### 3.2. Pour le personnel

Revenu Québec s'engage à revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices au personnel handicapé.

Revenu Québec a élaboré une grille de collecte de données afin de réaliser un état de situation sur l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées. La collecte de données est réalisée pour 27 des 32 bureaux<sup>2</sup> de Revenu Québec. L'analyse des résultats constituera un intrant important pour cibler les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. La grille est présentée à l'annexe 6.

Au moment d'effectuer la collecte de données, un obstacle important a été déterminé. L'accès aux salles de toilettes était difficile pour les personnes handicapées. Il est donc apparu essentiel et prioritaire d'éliminer cet obstacle, sans plus attendre. L'installation de mécanismes d'ouverture automatique pour accéder aux salles de toilettes est terminée dans l'édifice ayant le plus haut taux d'occupation, soit celui situé au 3800, rue de Marly, à Québec. L'analyse des résultats démontrera s'il est fondé de procéder à une telle installation dans les autres édifices.

Il est prévu de terminer la collecte de données, d'analyser les résultats pour l'ensemble des édifices, de préciser les obstacles et d'élaborer un plan de mise en œuvre au cours de l'exercice 2007-2008 pour améliorer l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées.

L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan se fera de concert avec la Société immobilière du Québec.

Cette action est en cours de réalisation et reportée dans le plan d'action 2007-2008.

Revenu Québec s'engage à améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins du personnel handicapé.

Avant d'entreprendre la réalisation de cette action, Revenu Québec attend les résultats de la démarche gouvernementale qui consiste à permettre aux employés, qui désirent apporter un correctif à leur identification comme membres de groupes cibles, de procéder à la mise à jour de leur dossier.

En conséquence, cette action est reportée dans le plan d'action 2007-2008.

---

2. Inclut l'édifice du Registraire des entreprises qui s'ajoutera au parc immobilier le 1<sup>er</sup> avril 2007.



### 3.3. Pour la clientèle

**Revenu Québec s'engage à améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins de sa clientèle handicapée.**

Au 31 décembre 2006, les travaux pour déterminer la méthodologie de consultation sont presque terminés. Il est prévu que l'ensemble de la consultation soit terminé pour la fin du printemps 2007.

Cette action est en cours de réalisation et reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à réévaluer les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées.**

Cette mesure est en lien avec celle citée ci-dessus concernant l'évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices au personnel handicapé. L'évaluation des édifices se fait à la fois pour les besoins de la clientèle handicapée et pour ceux du personnel handicapé.

Cette action est en cours de réalisation et reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à rédiger une directive à l'égard des services offerts aux personnes handicapées traitant, entre autres, de la prise en charge des coûts d'un service d'interprétation pour les personnes sourdes ou malentendantes et des modalités relatives à la prise en charge de ces frais.**

Cette mesure est liée à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation. Revenu Québec attend les résultats des travaux de la table interministérielle avant d'entreprendre des actions à cet égard. Toutefois, Revenu Québec tient à réitérer son engagement à payer les coûts du service d'interprétation lorsqu'une personne sourde ou malentendante se présente avec un interprète à l'un de ses bureaux. De plus, sur demande, Revenu Québec peut payer les coûts des services d'interprétation lors d'événements publics organisés sous sa gouverne.

Cette action sera réévaluée lorsque les résultats des travaux de la table interministérielle sur les services d'interprétation seront connus. Pour le moment, elle n'est pas reportée dans le plan d'action 2007-2008.

**Revenu Québec s'engage à faire connaître davantage le Programme des bénévoles en ajoutant de l'information à ce sujet dans les brochures disponibles en gros caractères.**

Le Programme des bénévoles a pour objectif d'offrir une aide gratuite à des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus, mais qui ne peuvent pas avoir recours à des services professionnels. Il est administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et par Revenu Québec. Ce programme est offert exclusivement pendant la période de l'impôt.



Ce programme bénéficie de la publicité qu'en font l'ARC, Revenu Québec et les diverses associations. Pour faire connaître le Programme des bénévoles à la clientèle, Revenu Québec diffuse de l'information dans son site Internet et dans les publications suivantes :

- le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* ;
- la brochure *Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée* ;
- la brochure *Les aînés et la fiscalité* ;
- le message « C'est le temps de l'impôt », diffusé par l'Audiothèque.

Compte tenu qu'il s'agit d'un programme spécial visant uniquement les déclarations de revenus, sa diffusion doit être ciblée. L'analyse et la réflexion effectuées nous amènent à conclure que l'information relative au Programme des bénévoles sera ajoutée dans la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* lors de sa réédition, prévue au cours de l'année.

En conséquence, cette action est reportée dans le plan d'action 2007-2008 et sera complétée au cours de cette même année.

#### Revenu Québec s'engage à améliorer l'accès aux documents publics.

Conformément à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Revenu Québec prend les mesures requises pour assurer un service de qualité aux personnes handicapées. Au cours de la prochaine année, Revenu Québec amorcera des travaux pour mettre en place une procédure qui permettra la prise en charge des besoins d'accès aux documents sur les services offerts par Revenu Québec. Cette procédure prévoira également le cas des demandes d'accès des personnes handicapées à leur dossier fiscal.

Par ailleurs, une première analyse des documents disponibles a permis de déterminer que, lors de sa prochaine réédition, la brochure *Les personnes handicapées et la fiscalité* sera produite en gros caractères (12 points) et sera disponible, sur demande, en très gros caractères (16 points). La brochure *Les frais médicaux* sera aussi produite en gros caractères (12 points).

De plus, Revenu Québec a saisi l'occasion pour répondre à un besoin particulier formulé par la clientèle malentendante. Ainsi, il est prévu de réaliser, d'ici au 31 mars 2007, un document vidéo dans la langue des signes québécoise afin de faire connaître le Programme de perception des pensions alimentaires, son fonctionnement et ses principales particularités.

Cette action est réalisée en continu et reportée dans le plan d'action 2007-2008.

#### Revenu Québec s'engage à refléter ses nouveaux engagements dans la section consacrée aux personnes handicapées, dans son site Internet.

Le premier plan d'action concernant les personnes handicapées, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 mars 2007, a été mis en ligne le 16 décembre 2005, dans le site Internet de Revenu Québec, dans la section destinée aux personnes handicapées.

Pour les années subséquentes, il est prévu que le plan d'action en vigueur soit disponible dans cette section.

Cette action est réalisée en continu et n'est pas reportée dans le plan d'action 2007-2008.

#### **4. Résultats liés à la déclaration de services**

En ce qui concerne l'adaptation des services aux personnes handicapées, Revenu Québec s'engage à s'assurer que ses services sont accessibles partout aux personnes handicapées, notamment en maintenant un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes et en rendant ses bureaux accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. À cet égard, Revenu Québec respecte ses engagements.

#### **5. Résultats liés aux plaintes**

##### **Nouveau**

Revenu Québec s'engage, dans le présent plan d'action et ceux qui suivront, à rendre compte de toutes les plaintes reçues, autres que celles de nature fiscale<sup>3</sup>, qui concernent les personnes handicapées.

Pour la période se terminant le 31 décembre 2006, une plainte a été déposée et traitée concernant l'accès téléphonique à l'information du dossier d'un contribuable ayant une déficience visuelle.

Revenu Québec prend très au sérieux la protection de la confidentialité des renseignements des contribuables. Lorsqu'une personne utilise le service téléphonique, elle est priée de fournir des renseignements personnels et des renseignements supplémentaires afin de permettre la confirmation de son identité. Revenu Québec doit obtenir une assurance raisonnable qu'il s'agit bien de la personne à laquelle il est autorisé à communiquer des renseignements confidentiels.

La personne préposée à la téléphonie du service à la clientèle applique ainsi une procédure stricte de confirmation de l'identité de son interlocuteur lorsqu'elle répond à une requête téléphonique lui demandant une consultation du dossier fiscal. Les renseignements demandés peuvent être communiqués seulement si le contribuable ou son représentant ont pu confirmer leur identité. Une personne ayant une déficience visuelle doit se faire accompagner d'une personne voyante pour être en mesure de fournir certaines des informations demandées. D'ailleurs, le message « Communiquer avec Revenu Québec » de l'Audiothèque en informe le contribuable.

Revenu Québec reconnaît le droit légitime d'une personne ayant un handicap visuel d'avoir accès, de manière autonome, à son dossier. Ainsi, la procédure de confirmation de l'identité de l'interlocuteur sera modifiée, au plus tard le 30 juin 2007, afin de

---

3. La plainte de nature fiscale n'entrave pas l'intégration scolaire, professionnelle ou sociale d'une personne handicapée.

répondre adéquatement à toute personne ayant une déficience visuelle lorsqu'elle utilise le service de renseignements téléphoniques.

## **6. Obstacles**

Au cours de l'année, des intrants importants sont attendus afin de cibler les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

### **6.1. Pour le personnel**

Revenu Québec a déterminé deux obstacles. Le premier concerne l'accès aux salles de toilettes. Cet obstacle a été éliminé par l'installation d'un mécanisme d'ouverture automatique pour accéder aux salles de toilettes de l'édifice ayant le plus haut taux d'occupation, soit celui situé au 3800, rue de Marly, à Québec.

Le deuxième obstacle se rapporte à l'évolution des applications informatiques. Au cours de l'année, un employé handicapé a signalé que les besoins des personnes ayant une déficience visuelle ne sont pas pris en compte lors du développement des applications informatiques. Revenu Québec a réagi pour corriger rapidement la situation en ce qui concerne cet employé. Toutefois, il se veut proactif pour répondre aux besoins de son personnel handicapé. Ainsi, il prend le nouvel engagement qui suit.

#### **Nouveau**

Revenu Québec s'engage à tenir compte des besoins du personnel ayant une déficience visuelle lors du développement de nouvelles applications informatiques.

### **6.2. Pour la clientèle**

À ce jour, le seul obstacle repéré concerne l'accès téléphonique à l'information du dossier d'un contribuable. Comme mentionné précédemment, Revenu Québec modifiera sa procédure de confirmation de l'identité de la personne ayant une déficience visuelle.

## **7. Actions prévues pour 2007-2008**

### **7.1. Pour les mesures imposées par la Loi et les autres actions prévues par le gouvernement**

Revenu Québec s'engage à

- mettre en œuvre les orientations gouvernementales et les autres mesures prévues par la Loi dans les délais impartis à toute demande à cet égard ;
- poursuivre sa collaboration à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation ;
- poursuivre ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.

### **7.2. Pour le personnel**

Revenu Québec s'engage à

- revoir les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices au personnel handicapé ;
- améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins du personnel handicapé ;
- tenir compte des besoins du personnel ayant une déficience visuelle lors du développement de nouvelles applications informatiques.

### **7.3. Pour la clientèle**

Revenu Québec s'engage à

- améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins de sa clientèle handicapée ;
- réévaluer les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées ;
- faire connaître davantage le Programme des bénévoles en ajoutant de l'information à ce sujet dans les brochures disponibles en gros caractères ;
- améliorer l'accès aux documents publics ;
- rendre compte des plaintes reçues, autres que celles de nature fiscale, qui concernent les personnes handicapées.

## **Annexe 1**

### **Bilan des mesures imposées par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et les autres actions prévues par le gouvernement**

<b>Bilan au 31 décembre 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Désignation du coordonnateur du plan d'action et des services aux personnes handicapées.	Le coordonnateur est M. Jacques Leclerc, chef du Service de planification stratégique et de partenariats de gestion.
Participation aux commentaires sur le projet de politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le projet de politique a été commenté dans les délais impartis.</li><li>▪ La politique est entrée en vigueur le 17 décembre 2006.</li><li>▪ La diffusion de la politique a débuté.</li></ul>
Cible visée de représentativité des personnes handicapées dans le plan d'embauche du gouvernement du Québec : 2 %.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Au 28 février 2007, 143 personnes ont déclaré un handicap au sein du personnel : 95 employés permanents et 48 employés occasionnels.</li><li>▪ En tenant compte des employés permanents seulement, le pourcentage de représentativité est de 1,3 %.</li></ul>
Mise en place d'un processus de suivi du plan d'action.	Cette mesure a été réalisée.

<b>Action en cours au 31 décembre 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Participation à la table de travail interministérielle sur les services d'interprétation.	La participation se poursuit selon les besoins exprimés par l'Office des personnes handicapées du Québec, responsable de la table de travail.



## **Annexe 2**

### **Bilan des mesures d'adaptation pour le personnel**

#### **Accessibilité des lieux**

<b>Bilan au 31 décembre 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Respect des normes du Code national du bâtiment du Canada pour tous les bureaux.	Au 28 février 2007, Revenu Québec occupe 31 bureaux.
Directive organisationnelle concernant l'attribution des espaces de stationnement subventionnés (priorité accordée au personnel permanent souffrant d'un handicap physique).	La directive est toujours en vigueur et a permis, depuis janvier 2006, l'attribution de trois stationnements subventionnés.
Projet pilote pour l'attribution d'une place de stationnement subventionnée pour le personnel occasionnel handicapé ayant un an et plus de service.	Ce projet est toujours en vigueur et deux personnes profitent actuellement de cette mesure.
Procédure d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite.	La procédure est révisée annuellement ou au besoin par les responsables des mesures d'urgence de chacun des édifices.
Plan d'évacuation pour chaque édifice.	Le plan d'évacuation est révisé régulièrement par les responsables des mesures d'urgence de chacun des édifices.

<b>Action en cours au 31 décembre 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une grille de collecte de données a été élaborée (voir l'annexe 6).</li><li>▪ La collecte est achevée pour 27 des 32 édifices.</li><li>▪ L'analyse des résultats et un plan de mise en œuvre seront réalisés au cours de l'année 2007-2008.</li></ul>

#### **Adaptation des postes de travail, de la technologie et de la formation**

<b>Bilan au 31 décembre 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Démarche d'intervention individualisée afin d'adapter le poste de travail et la technologie.	La démarche est toujours en application.
Mise en place des mesures d'adaptation nécessaires pour que l'employé puisse participer et évoluer, que ce soit lors de l'embauche, de la formation ou de toute autre occasion.	Les mesures sont mises en place au besoin.

## Annexe 2

### Bilan des mesures d'adaptation pour le personnel (suite)

#### Mesures liées à l'emploi

Bilan au 31 décembre 2006	Commentaires
Instruction de travail interne qui assure le respect du <i>Règlement sur la tenue de concours</i> lors des appels de candidatures.	L'instruction de travail est toujours en vigueur.
Adaptation des moyens d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ utilisation du plan d'intervention élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor ;</li><li>▪ utilisation d'une instruction de travail interne pour adapter les moyens d'évaluation ;</li><li>▪ formation adaptée pour le personnel responsable de gérer l'administration des moyens d'évaluation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cinq candidats ont utilisé le plan d'intervention et ont ainsi pu bénéficier d'une adaptation des moyens d'évaluation.</li><li>▪ Le personnel responsable des séances d'examen a reçu toute l'information nécessaire à l'administration des examens adaptés.</li></ul>
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ En 2005-2006, une personne handicapée a participé à ce stage.</li><li>▪ En 2006-2007, deux projets ont été présentés et approuvés. Une personne handicapée est en cours d'emploi et une autre commencera son stage en avril 2007.</li></ul>
Programme d'accès à l'égalité en emploi.	Les formulaires ont été modifiés.

### Annexe 3

#### Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle

##### Accessibilité des lieux

Bilan au 31 décembre 2006	Commentaires
Respect des normes du Code national du bâtiment du Canada pour tous les bureaux.	Au 28 février 2007, Revenu Québec compte 21 bureaux recevant régulièrement la clientèle.
Engagement de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> concernant l'accessibilité de tous les bureaux aux personnes handicapées.	L'engagement est respecté.

Action en cours au 31 décembre 2006	Commentaires
Évaluation des mesures en place pour améliorer l'accessibilité des édifices.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une grille de collecte de données a été élaborée (voir l'annexe 6).</li><li>▪ La collecte est achevée pour 27 des 32 édifices.</li><li>▪ L'analyse des résultats et un plan de mise en œuvre seront réalisés au cours de l'année 2007-2008.</li></ul>

##### Utilisation des technologies de l'information

Bilan au 31 décembre 2006	Commentaires
Site Internet, volet informationnel : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ section consacrée aux personnes handicapées ;</li><li>▪ respect des normes de base recommandées par l'Initiative d'accès au Web (<i>Web Accessibility Initiative</i> (WAI)).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La section est toujours existante.</li><li>▪ Les normes sont toujours en application.</li></ul>
Site Internet, volet transactionnel : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ transmission électronique des déclarations de revenus des particuliers ;</li><li>▪ transmission électronique des avis de cotisation.</li></ul>	La transmission électronique des déclarations et des avis de cotisation est possible durant la période de l'impôt.
Publication du plan d'action dans la section consacrée aux personnes handicapées.	Cette mesure est réalisée en continu.

### Annexe 3

#### Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle (suite)

##### Moyens de communication

Bilan au 31 décembre 2006	Commentaires
<p>Téléphonie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ service téléphonique sans frais adapté aux personnes malentendantes ;</li> <li>▪ engagement à maintenir ce service, dans la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>.</li> </ul>	<p>Les services suivants sont en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le service spécialisé ATS ;</li> <li>▪ le Service de relais Bell ;</li> <li>▪ le service mentionné dans les brochures et les dépliants.</li> </ul> <p>L'engagement est respecté.</p>
<p>Personne à personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ remboursement des frais d'un interprète, à certaines conditions ;</li> <li>▪ remboursement, sur demande et à certaines conditions, des frais d'un interprète lors d'événements publics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'engagement est respecté.</li> <li>▪ L'engagement est respecté.</li> </ul>
<p>Accès aux documents publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documents disponibles, sur demande, en très gros caractères (16 points) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Déclaration de revenus des particuliers</i> (TP-1),</li> <li>○ <i>Guide de la déclaration de revenus des particuliers</i> (TP-1.G) ;</li> </ul> </li> <li>▪ Documents disponibles en gros caractères (12 points) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée</i> (IN-101),</li> <li>○ <i>Le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée</i> (IN-102),</li> <li>○ <i>Les aînés et la fiscalité</i> (IN-311) ;</li> </ul> </li> <li>▪ L'Audiothèque diffuse deux messages et une brochure : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ « C'est le temps de l'impôt »,</li> <li>○ « Communiquer avec Revenu Québec »,</li> <li>○ <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (IN-133).</li> </ul> </li> </ul>	<p>Environ 200 exemplaires sont publiés par année. Une dizaine de ces formulaires sont transmis à Revenu Québec pour traitement.</p>
<p>Politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>.</p>	<p>La politique est en vigueur depuis décembre 2006.</p>

### Annexe 3

#### Bilan des mesures d'adaptation pour la clientèle (suite)

##### Moyens de communication (suite)

Actions en cours au 31 décembre 2006	Commentaires
Accès aux documents publics : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> (IN-133) ;</li><li>▪ <i>Les frais médicaux</i> (IN-130).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ce document sera bientôt disponible en gros caractères (12 points) et, sur demande, en très gros caractères (16 points).</li><li>▪ Lors de sa réédition, ce document sera disponible en gros caractères (12 points).</li></ul>
Production d'un document vidéo dans la langue des signes québécoise sur le fonctionnement et les principales particularités du Programme de perception des pensions alimentaires.	La production est prévue en mars 2007.

Action en cours au 31 décembre 2006	Commentaires
Modification de la procédure de confirmation de l'identité d'une personne ayant une déficience visuelle lorsqu'elle utilise le service de renseignements téléphoniques.	Cette modification est prévue en juin 2007.

##### Mesures diverses

Bilan au 31 décembre 2006	Commentaires
Programme des bénévoles (aide gratuite, à certaines conditions, à des personnes qui ont besoin d'assistance pour remplir leurs déclarations de revenus).	Pour l'année d'imposition 2005, plus de 600 personnes demandant le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques ont eu recours à ce programme.
Formation de base en communication téléphonique à tout le nouveau personnel.	Pour la période du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2006, 52 préposés aux renseignements ont suivi la formation sur la communication téléphonique.
Protocole téléphonique.	Ce protocole décrit les comportements à adopter au téléphone lorsque la personne éprouve des difficultés d'élocution ou de compréhension.

Action en cours au 31 décembre 2006	Commentaires
Consultation pour améliorer la connaissance de la satisfaction et des besoins de la clientèle handicapée.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La méthodologie est en cours d'élaboration.</li><li>▪ Les consultations doivent débuter en février 2007 et se terminer au printemps 2007.</li></ul>



## Annexe 4

### Bureaux de Revenu Québec accueillant régulièrement la clientèle

Situation au 28 février 2007

Bureaux	Adresses
Brossard	11A, place du Commerce Brossard (Québec) J4W 2T9
Gatineau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6 <sup>e</sup> étage Gatineau (Québec) J8X 4C2
Jonquière	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Laval	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Longueuil	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest Montréal (Québec) H5B 1A4
	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
Montréal	Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4
	577, boulevard Henri-Bourassa Est, 2 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2C 1E2
	1600, boulevard René-Lévesque Ouest, 3 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H3H 1P9
	500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.00 Montréal (Québec) H2Z 1W7
	3800, rue de Marly Québec (Québec) G1X 4A5
Québec	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
	1265, boulevard Charest Ouest Québec (Québec) G1N 4V5
Rimouski	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Rouyn-Noranda	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Saint-Jean-sur-Richelieu	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
Sept-Îles	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Sherbrooke	2665, rue King Ouest, 4 <sup>e</sup> étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Sorel-Tracy	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Trois-Rivières	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

## **Annexe 5**

### **Bureaux de Revenu Québec accessibles seulement au personnel**

#### **Situation au 28 février 2007**

<b>Bureaux</b>	<b>Adresses</b>
Chandler	328, boulevard René-Lévesque Ouest Chandler (Québec) G0C 1K0
Jonquière	2655, boulevard du Royaume, bureau 102 Jonquière (Québec) G7S 4S9
	705, chemin du Trait-Carré Laval (Québec) H7N 1B3
Laval	1, Place-Laval, 5 <sup>e</sup> étage Laval (Québec) H7N 5Y3
	3, Place-Laval, 5 <sup>e</sup> étage Laval (Québec) H7N 5Y3
Montréal	537, chemin de la Côte-de-Liesse Saint-Laurent (Québec) H4P 1A2
	1670, rue Semple Québec (Québec) G1N 4B8
Québec	1275, boulevard Charest Ouest, suite 200 Québec (Québec) G1N 2C9
	1625, boulevard Wilfrid-Hamel Ouest Québec (Québec) G1N 3Y7
Toronto	1504-20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

#### **Situation prévue au 1<sup>er</sup> avril 2007**

**En plus des bureaux mentionnés ci-dessus**

<b>Bureaux</b>	<b>Adresses</b>
Québec	800, place D'Youville, 5 <sup>e</sup> , 6 <sup>e</sup> et 9 <sup>e</sup> étages Québec (Québec) G1R 4Y5

## Annexe 6

### Grille de données concernant les équipements en place

A - GÉNÉRALITÉS		
<b>1</b>	<b>Extérieur et accès à l'édifice</b>	
1.1	Date de construction ou de rénovation majeure de l'édifice antérieure au 7 novembre 2000	
1.2	Édifice de plus de deux étages	
1.3	Édifice comportant un ascenseur ou un appareil élévateur à plate-forme pour les passagers	
1.4	La moitié des entrées piétonnières de l'édifice réservées au public (incluant la porte principale) sont sans obstacle.	
1.5	Les entrées sans obstacle donnent sur l'extérieur de l'édifice et sont directement accessibles à partir du trottoir.	
1.6	Absence de marches sur un parcours ou parcours équipé d'une rampe d'accès fixe	
1.7	Pente des rampes d'accès d'au maximum 1:12 lorsque la dénivellation excède 13 mm	
1.8	Pente des rampes d'accès d'au maximum 1:2 lorsque la dénivellation n'excède pas 13 mm	
1.9	Présence de portes extérieures à ouverture avec boutons de commande accessibles aux personnes à mobilité réduite	
1.10	Seuils de porte biseautés et n'excédant pas une hauteur de 13 mm	
<b>2</b>	<b>Aires de stationnement et espaces de stationnement réservés</b>	
2.1	Débarcadère muni d'un bateau de trottoir lorsqu'il y a un dénivelé entre le trottoir et la chaussée	
2.2	Débarcadère d'une hauteur minimale libre de 2750 mm	
2.3	Aire de stationnement de plus de 25 espaces	
2.4	Nombre d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées	
2.5	Si présence d'espaces de stationnement réservés, largeur minimale de 2400 mm	
2.6	Si présence d'espaces de stationnement réservés, allée latérale de circulation de 1500 mm parallèle sur toute la longueur avec marquage	
2.7	Présence d'un parcours sans obstacle entre la zone de stationnement réservé et une entrée sans obstacle	
2.8	Espaces de stationnement réservés d'une hauteur libre de 2300 mm (stationnement intérieur)	
<b>3</b>	<b>Mesures d'urgence</b>	
3.1	Système d'alarme incendie pourvu d'un signal visuel	
3.2	Présence de procédures d'évacuation pour les personnes à mobilité réduite	

B - AIRES ACCESSIBLES À LA CLIENTÈLE		
<b>1</b>	<b>Les bureaux de Revenu Québec accueillent la clientèle (sinon, voir la section C).</b>	
<b>2</b>	<b>Accès aux personnes en fauteuil roulant à tous les étages de l'édifice réservés à la clientèle</b>	
<b>3</b>	<b>Présence de portes à ouverture mécanique pour la clientèle (boutons de commande ou plaque à pression)</b>	
<b>4</b>	<b>Poignées de porte n'exigeant aucun effort particulier de prise et de rotation du poignet (« bec de cane », en D ou barres panique)</b>	
<b>5</b>	<b>Tous les corridors ont une largeur minimale de 760 mm.</b>	
<b>6</b>	<b>Toutes les baies de portes ont une largeur libre d'au moins 800 mm lorsque les portes sont ouvertes.</b>	
<b>7</b>	<b>Comptoirs d'accueil et présentoirs abaissés à une hauteur de 855 mm, avec dégagement de 685 mm</b>	
<b>8</b>	<b>Salles de toilettes dans les aires accessibles à la clientèle (si présentes)</b>	
8.1	Salles de toilettes sans obstacle ou adaptées, disponibles dans les aires accessibles à la clientèle	

<b>B – AIRES ACCESSIBLES À LA CLIENTÈLE</b>		
8.2	Si présentes, signalées au moyen de pictogrammes	
8.3	Espace de manœuvre de 1500 mm x 1500 mm dans les salles de toilettes ou cabines adaptées	
8.4	Interrupteurs à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
8.5	Loquets à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
8.6	Barre d'appui pour les toilettes sans obstacle ou adaptées	
8.7	Deuxième poignée pour la porte des toilettes sans obstacle ou adaptées	
8.8	Zone de transfert à côté de la toilette adaptée d'une largeur idéale de 875 mm	
8.9	Dégagement sous le lavabo de 685 mm	
8.10	Robinets de type levier	
8.11	Si présent, miroir incliné ou à une hauteur maximale de 1 m	
8.12	Distance entre escaliers mobiles et ascenseurs d'au plus 45 m	
<b>9</b>	<b>Ascenseurs dans les aires réservées à la clientèle (si présents)</b>	
9.1	Boutons d'ascenseur à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
9.2	Boutons d'ascenseur en braille	
9.3	Présence d'un signal sonore indiquant l'étage atteint par l'ascenseur	

<b>C – AIRES ACCESSIBLES AU PERSONNEL</b>		
1	Accès aux personnes en fauteuil roulant à tous les étages de l'édifice réservés au personnel de Revenu Québec	
2	Poignées de porte n'exigeant aucun effort particulier de prise et de rotation du poignet (« bec de cane », en D ou barres panique)	
3	Tous les corridors ont une largeur minimale de 760 mm.	
4	Si présence de cuisinette, espace libre à la circulation et accès facile aux contrôles des appareils	
5	Toutes les baies de portes ont une largeur libre d'au moins 800 mm lorsque les portes sont ouvertes.	
6	Fontaine avec gicleur à une hauteur maximale de 915 mm près de l'avant et commande automatique	
<b>7</b>	<b>Salles de toilettes</b>	
7.1	Salles de toilettes adaptées disponibles dans les aires de travail	
7.2	Espace de manœuvre de 1500 mm x 1500 mm dans les salles ou les cabines de toilettes adaptées	
7.3	Interrupteurs à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
7.4	Loquets à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
7.5	Barre d'appui pour les toilettes adaptées	
7.6	Deuxième poignée pour la porte des toilettes adaptées	
7.7	Zone de transfert à côté de la toilette adaptée d'une largeur idéale de 875 mm	
7.8	Dégagement sous le lavabo de 685 mm	
7.9	Robinets de type levier	
7.10	Si présent, miroir incliné ou à une hauteur maximale de 1 m	
<b>8</b>	<b>Ascenseurs dans les aires de travail</b>	
8.1	Distance entre escaliers mobiles et ascenseurs d'au plus 45 m	
8.2	Boutons d'ascenseur à une hauteur variant entre 400 et 1200 mm	
8.3	Boutons d'ascenseur en braille	
8.4	Présence d'un signal sonore indiquant l'étage atteint par l'ascenseur	
<b>9</b>	<b>Autres critères</b>	
9.1	Présence de normes particulières d'aménagement des postes de travail pour les personnes de petite taille ou dont les capacités locomotrices, auditives ou visuelles sont limitées	
9.2	Normes appliquées à tous les postes de travail occupés par ces personnes	

